

ANALISIS KINERJA PENDAPATAN DAN KEPUASAN PT. BERKAT GADAI SUMATERA BERDASARKAN METODE BALANCED SCORECARD

Virginia Aritonang, Duma Megaria Elisabeth, Duma Rahel Situmorang
Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Methodist Indonesia
Email: virginaritonang@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja perusahaan melalui perspektif keuangan dan pelanggan pada PT. Berkat Gadai Sumatera dengan metode balanced scorecard. Sampel untuk penilaian perspektif pelanggan adalah 71 responden yaitu pelanggan PT. Berkat Gadai Sumatera dan sampel untuk perspektif keuangan dilihat dari laporan keuangan perusahaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui 13 pertanyaan sebagai indikator kepuasan pelanggan, melakukan wawancara kepada bagian keuangan dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian Perspektif keuangan pada perusahaan, yang dinilai dari pertumbuhan pendapatannya dapat dilihat bahwa perusahaan mengalami peningkatan dan juga penurunan pertumbuhan pendapatan. Hasil penelitian dari penyebaran kuisisioner pada Perspektif Pelanggan dari 71 pelanggan yang mengisi kuisisioner mayoritas pelanggan merasa puas terhadap pelayanan perusahaan.

Kata Kunci: Balanced Scorecard, Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan

PENDAHULUAN

Adanya persaingan bisnis yang semakin pesat menuntut perubahan pada perusahaan baik dari segi, produksi, pemasaran dan pengelolaan, sumber daya manusia agar mampu bertahan dan bersaing. Perubahan lingkungan internal maupun eksternal tersebut memaksa perusahaan mengubah pola pikir yang lama dan menyesuaikan pola pikir dengan perkembangan zaman, dan kebutuhan yang ada pada saat ini. Perusahaan harus mampu mengidentifikasi, mengelola, memantau dan mengevaluasi proses bisnis agar perusahaan bisa mendapatkan keunggulan yang kompetitif dan dapat bertahan ditengah persaingan dunia usaha yang ketat. Dalam persaingan bisnis yang ketat, perusahaan harus memiliki informasi sebagai alat ukur evaluasi dan pengembangan kinerja agar perusahaan mengetahui apakah perusahaan sudah mencapai tujuan dan apakah perusahaan dapat bersaing dalam dunia bisnis.

Selama ini perusahaan hanya menilai kinerjanya melalui metode tradisional, yaitu menilai kinerja perusahaan melalui pertumbuhan finansial. Perusahaan menganggap ketika perusahaan mendapat pendapatan yang tinggi

berarti perusahaan tersebut memiliki kinerja yang baik. Pada umumnya kinerja (performance)

didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja perusahaan merupakan suatu bentuk kesuksesan perusahaan dalam mencapai target tertentu yang berasal dari suatu tindakan atau usaha. Sistem pengukuran sangat penting oleh karena itu Kaplan dan Kaplan & Norton (1996) melandaskan “ Jika anda tidak dapat mengukurnya, anda akan menemui kesulitan untuk mengelolanya, oleh karena itu untuk mengetahui berhasil atau tidak strategi yang dipakai oleh perusahaan maka diperlukan sebuah sistem pengukuran kinerja yang tepat sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja manajemen”.

Permasalahan lain yang tampak dari pengguna jasa PT. Berkat Gadai Sumatera yang masih banyak keluhan dari pelanggan. Sebagai contoh, terdapatnya keluhan dari pelanggan tentang pelayanan yang lamban, admin yang kurang cekatan dalam melayani pelanggan, Juru Tafsir yang kurang memahami dalam pemeriksaan barang, adanya perilaku admin yang kurang ramah dan tidak komunikatif dalam

menjelaskan proses dan sistem dalam jasa gadai menyebabkan para pelanggan merasa rumit dalam proses perjanjian gadai sehingga jumlah pelanggan baru tidak mengalami peningkatan. Kurangnya peningkatan pelanggan baru ini menjadi perhatian khusus bagi PT. Berkat Gadai Sumatera. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti mengenai “**Analisis Kinerja Pendapatan dan Kepuasan Pelanggan PT. Berkat Gadai Sumatera Berdasarkan Metode Balanced Scorecard**”, karena belum pernah diterapkan sebelumnya.

Identifikasi Masalah

Dari uraian pada latar belakang masalah, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. PT. Berkat Gadai Sumatera hanya menggunakan perspektif keuangan untuk pengukuran kinerja perusahaan
2. PT. Berkat Gadai belum mengidentifikasi seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Kinerja

Menurut Mulyadi (2015 : 64), kinerja merupakan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pekerja atau karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, (Mangkunegara, 2013).

Balanced Scorecard

Menurut Khaton (2014), Balanced Scorecard merupakan alat yang mengukur kinerja manajemen perusahaan dan memungkinkan organisasi untuk menjelaskan visi dan strategi perusahaan dan diterjemahkan sebagai pencapaian. Secara umum Balanced Scorecard diartikan sebagai sebuah metode pengukuran kinerja perusahaan yang digunakan agar tujuan dari organisasi ataupun perusahaan dapat tercapai. Pada metode ini aspek finansial atau

aspek non finansial digabungkan untuk menilai kinerja perusahaan. Balanced Scorecard digunakan sebagai alat untuk membantu menerjemahkan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Selain digunakan untuk mengukur kinerja, Metode Balanced Scorecard memberikan umpan balik atau feed back bagi perusahaan. Selain itu, dengan menggunakan metode ini perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan merupakan salah satu perspektif yang sangat penting karena memberikan ringkasan mengenai tindakan ekonomi yang sudah diambil. Kinerja keuangan memberikan petunjuk bahwa implementasi dan pelaksanaan memberikan kontribusi atau tidak terhadap peningkatan laba perusahaan.

Sejarah Perusahaan

Perusahaan ini berdiri sejak Desember 2021, PT. Berkat Gadai Sumatera merupakan merger dari beberapa perusahaan gadai swasta di Medan. PT. Berkat Gadai Sumatera diberi izin usaha oleh OJK pada tanggal 21 Desember 2020.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data
Jenis data yang diambil pada penelitian ini adalah data kuantitatif.
2. Sumber Data
Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sumber melalui data primer dan sumber data sekunder. Berikut ini penjelasan mengenai masing- masing sumber data.
 - a. Sumber Data Primer
Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui :
 - Wawancara
Metode wawancara dilakukan agar peneliti mendapat keterangan untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab dengan pihak yang berwenang dan berhubungan dengan penelitian.

- Kuisisioner
Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data melalui formulir yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 2014). Daftar pertanyaan untuk angket dan kuisisioner dibuat secara terstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan berganda (multiple choice question). Skala likert yang digunakan merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subjek, objek, atau kejadian tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2014).
- b. Sumber Data Sekunder
Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi buku, jurnal, artikel, internet, literatur, buku refrensi, dokumen atau laporan perusahaan, serta sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh dengan cara studi pustaka, yaitu penulis melakukan pencarian data yang mendukung penelitian dari literatur, buku terbitan, artikel dan referensi yang relevan dengan penelitian.

Populasi dan sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2014 : 115) . Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pelanggan dan seluruh pegawai PT. Berkat Gadai Sumatera.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono 2014 : 116). Pada penelitian ini sampel dan populasi digunakan untuk mendukung teknik pengukuran perspektif pembelajaran dan

pertumbuhan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pelanggan melalui penyebaran kuisisioner dan wawancara. Pada perspektif keuangan, variabel yang diukur menggunakan teknik analisis data sesuai dengan data sekunder yang telah dikumpulkan.

Populasi dan sampel yang akan diambil untuk penilaian kinerja PT. Berkat Gadai Sumatera dengan metode balanced scorecard sebagai berikut :

1. Perspektif keuangan
Populasi pada perspektif keuangan adalah data laporan keuangan PT. Berkat Gadai Sumatera dan sampel adalah data laporan keuangan tahun 2019-2021
2. Perspektif pelanggan
Populasi pada perspektif pelanggan adalah pelanggan PT. Berkat gadai sebanyak 250 orang, yaitu jumlah rata-rata perbulan pelanggan dari 15 outlet PT. Berkat Gadai. Sampel diambil dari jumlah transaksi pelanggan karena telah mendapatkan pelayanan dari PT. Berkat Gadai Sumatera.

Teknik Analisis Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan software SPSS versi 16. Pengolahan data dilakukan dalam beberapa tahap pengujian. Pertama, pengujian statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik variabel penelitian dengan demografi responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif Keuangan

Pendapatan (Revenue) PT. Berkat Gadai Selama empat tahun terakhir terdapat pada tabel 4. 1. Selisih pendapatan diperoleh dari pendapatan tahun terakhir dikurangi dengan pendapatan tahun sebelumnya dan dikalikan dengan seratus persen. Berikut ini adalah pendapatan pertahun PT. Berkat Gadai Sumatera dimulai dari tahun 2018 sampai dengan 2021.

Tabel 4. 1 Pendapatan (Revenue) PT. Berkat Gadai Sumatera

Tahun	Pendapatan	Selisih	Pertumbuhan (%)	Kecenderungan Pertumbuhan
2018	Rp3.153.282.025	-		
2019	Rp3.266.438.325	Rp113.156.300	3,56 %	Meningkat
2020	Rp3.947.445.627	Rp681.007.302	20,84 %	Meningkat
2021	Rp3.844.904.225	Rp102.541.402	-2,66%	Menurun

Sumber : Olahan Peneliti

Karakteristik Responden

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuisioner sebanyak 71 kuisioner kepada pelanggan PT. Berkat Gadai Sumatera sebagai responden. Responden dideskripsikan berdasarkan empat karakteristik, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Karakteristik dari responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Pria	37	52,1
2	Wanita	34	47,9
Total		71	100

Sumber: Data diolah (2016)

Distribusi Jawaban Responden Variabel Perspektif Kepuasan Pelanggan

Dalam pertanyaan kuisioner untuk variabel perspektif kepuasan pelanggan terdapat 13 pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Berikut jawaban responden dari 13 pertanyaan tentang kepuasan pelanggan.

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk X1

No.	Jawaban	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,8
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	8	11,3
4	Setuju	47	64,8
5	Sangat Setuju	14	21,1
Total		71	100

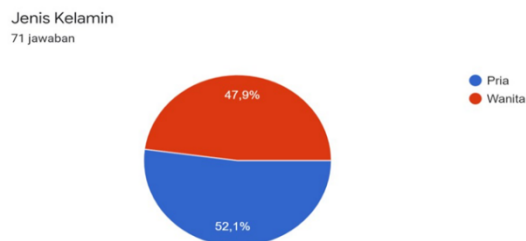
Sumber: Data Diolah 2016

Pembahasan Penelitian

Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku (Amstrong, 2012 :15). Menurut Khatoon (2014), Balanced Scorecard merupakan alat yang mengukur kinerja manajemen perusahaan dan memungkinkan organisasi untuk menjelaskan visi dan strategi perusahaan dan diterjemahkan sebagai pencapaian dengan perspektif keuangan dan non keuangan. Hasil penelitian pada perspektif keuangan dengan indikator pertumbuhan pendapatan (revenue) melalui analisis pertumbuhan dengan menggunakan analisis persentase pertumbuhan pendapatan perusahaan dan didukung oleh data wawancara dengan bagian keuangan perusahaan PT. Berkat Gadai Sumatera, pada tahun 2019 sebesar Rp113.156.300, (3,56 %) dan pada tahun 2020 pendapatan meningkat sebesar Rp. 681.007.302, (20,84%). Tetapi pada tahun 2021 pendapatan perusahaan menurun. Selisih pendapatan pada tahun 2021 adalah - Rp.102.000.000, (-2,66%).

Pada perspektif pelanggan dengan penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dinilai melalui penyebaran angket kepada pengisian 71 responden pelanggan dengan 13 indikator pertanyaan. Dari penyebaran kuisioner ada empat karakteristik responden yang menjawab kuisioner. Karakteristik Pertama yaitu berdasarkan Jenis kelamin mayoritas adalah pria dengan persentase 52%.

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan atas hasil penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Pendapatan dan Kepuasan Pelanggan PT. Berkat Gadai Sumatera Berdasarkan Metode Balanced Scorecard, sebagai berikut:

1. Perspektif keuangan pada perusahaan, yang dinilai dari pertumbuhan pendapatannya, perusahaan mengalami pertumbuhan dari 2018- 2019 sebesar 3,56 %, dengan selisih Rp. 113. 156.300. Pertumbuhan pendapatan dari tahun 2019-2020 mengalami pertumbuhan sebesar 20,84%, dengan selisih Rp. 681. 007.302 dan pertumbuhan pendapatan dari tahun 2020-2021 sebesar - 2,66%, dengan selisih Rp. - 102.541. 402 .
2. Perspektif Pelanggan PT. Berkat Gadai Sumatera dengan karakteristik mayoritas Pria (52,1%), < 25 tahun (78.9%), bekerja sebagai Mahasiswa (76,1%), dan pendidikan terakhir adalah SMA (75,6%). Dari 71 responden sebanyak 48% merasa puas terhadap pelayanan PT. Berkat Gadai Sumatera.

Saran

Saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT. Berkat Gadai Sumatera agar melihat faktor- faktor yang mempengaruhi naik atau turun nya omset, untuk dijadikan alat evaluasi kinerja keuangan perusahaan
2. Perusahaan memberikan pembekalan kepada karyawan untuk melayani pelanggan dengan baik
3. Bagi peneliti selanjutnya untuk pengukuran kinerja berdasarkan perspektif pelanggan gunakan indikator lainnya seperti pangsa pasar, retensi pelanggan dan profitabilitas pelanggan.

4. Bagi peneliti berikutnya analisis kinerja perspektif non-keuangan balanced scorecard terhadap kinerja keuangan perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Amstrong. (2012). *Human Resources Manajemen*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Indriantor, Supomo. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Kaplan, et al, 1992. The Balanced scorecard-Measures That Drive Performance, Harvard Business Review _____ . (2000). *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Makmur, Thahier, Rohana. (2015). *Inovasi dan Kreativitas Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mardalis. (2014). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mathis, Robert L, dan Jhon H. Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi I*. Jakarta: Salemba 4.
- Moeherino. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba.
- _____. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: In Media.
- Parasuraman. (2014). *Behavioral Consequenses Of Service Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ratminto dan Atlik. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rudianto. (2013). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- SUMBER JURNAL / TUGAS AKHIR/ SKRIPSI
- Arifin, A. N. (2016). *Analisis kinerja rsud dr. Rm.djoelham binjai berdasarkan metode balanced scorecars tahun 2016*. Skripsi.

- Angelina. D. (2020). *Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard pada tahun 2019*. skripsi
- Bahri. S. (2014). *Analisis penilaian kinerja organisasi dengan menggunakan konsep balanced scorecard pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru*. skripsi
- Fitria, A. (2015). *Penerapan metode balance scorecard sebagai alat ukur kinerja perusahaan*. Skripsi.
- Hawa, M. D. (2016). *Analisis Kinerja Rumah Sakit Berdasarkan Balananced Scorecard Di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat*. Tesis, 26-31.
- Handoko, S. (2018). *Analisis Deskriptif Inovasi Produk Ice Cream Pada La Rich Ice Cream Surabaya*. Skripsi.
- Hutasoit, Y. (2016). *Analisis Penggunaan Konsep Balanced Scorecard Dalam Mengukur Kinerja Pembelajaran Dan Pertumbuhan Karyawan Pt.Perkebunan Nusantara Ii(Persero) Medan*. Skripsi.
- Irawan. R. (2021). *Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Jiwa Tampan kota Pekan baru*. skripsi.
- Jesslyn Gonardi & Nyoman Sutapa. (2019). *Perancangan Sistem, Pengukuran Kinerja Menggunaka BSC pada departemen Ekspedisi, Gudang barang Jadi, HRD & GA Produksi. QA & QC dan timbal baliknya di PT. X*. Skripsi.
- Khatoon,S dan F. (2014). *Balanced Scorecard To Measure Organinational Performance*. The International Journal Of Business
- Krisnawati, I. (2017). *Manajemen Pelayanan Pendidikan Dalam Minat Meningkatkan Minat Masyarakat* . skripsi.
- Maharani, S. (2018). *Metode Pengukuran Performance Pegawai Berbasis Balance Scorecard Pt. Bank Sumut*. Tugas Akhir.
- Nyoman Prasmety Sukma,Komang Ayu Krisna Dewi. (2013). *Penilaian Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Bank Utama*. E-journal.
- Puspita. S. (2017). *Analisis Penerapan Balanced Scorecard Pada PT. Sarana Gadai Prioritas Musi Banyuasi*
- Prastisha, B. (2015). *Sejarah Balanced Scorecard : Generasi ke Generasi*. Artikel.
- Rondos, K. S. (2016). *Analisis Penggunaan Metode Balanced Scorecard Untuk Menilai Kinerja Rumah Sakit*. Skripsi.
- Sinaga. I. S. A. (2017). *Analisis Penerapan balanced scorecard Sebagai Salah Satu Cara Untuk Mengukur Kinerja pada Hotel Grand Antares Medan*. skripsi
- Sipayung, P. H. (2016). *Evaluasi Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan Metode Balanced Scorecard Di Rsud Dr. Hadrianus Sinaga Balanced Scorecard Di Rsud Dr. Hadrianus Sinaga*. Tesis.
- Sukmawati. (2021). *Analisis Kinerja Pada Bank Syariah Mandiri KCP Universitas Muhammadiyah Berdasarakan Balanced Scorecard*. Skripsi.
- Vitriani, D. (2018). *Penilaian Kinerja Rumah Sakit Dr Adnan Wd Penilaian Kinerja Rumah Sakit Dr Adnan Wd Di Kota Payakumbuh Tahun 2017*. Skripsi, 39-42.